

# Service Level Agreement

ITCOMS B.V & OPDRACHTGEVER

*VERSIE 26102023*

## Inhoudsopgave

1. Introductie.....	2
2. Algemene informatie.....	3
Werkwijze.....	3
Remote support.....	3
Aanmelden van een incident.....	3
Calamiteit buiten contract.....	3
Verwerkingsovereenkomst.....	3
Toepassing van de SLA.....	4
Algemene voorwaarden.....	4
3. Dienstverlening.....	5
Core Business.....	5
4. Tarieven.....	6
Tarief.....	6
Kantoortijden.....	6
Responstijd.....	6
Verwerkingstijd.....	6
Geplande werkzaamheden buiten kantooruren.....	6
Feestdagen.....	6
5. Beheer, onderhoud en support.....	7
Definities.....	7
Netwerk beheer & onderhoud.....	8
Server beheer & onderhoud.....	8
Werkstation beheer & onderhoud.....	9
Remote Support.....	9
6. Servicecontract.....	10
Change Management.....	10
Incident Management.....	11
Service level normen.....	12
7. Overige afspraken.....	13
Support afdeling:.....	13

## 1. Introductie

Dit document is opgesteld ter verbetering van de kwaliteit van diensten en dienstverlening tussen ITCOMS en haar klanten. Hiermee zijn duidelijke afspraken tot stand gekomen met betrekking tot het beheer en support en de specifieke afspraken die met een klant van ITCOMS zijn opgesteld. Deze overeenkomst is geldig zolang klanten diensten en dienstverlening van ITCOMS afneemt.

Mochten er op basis van dit document vragen zijn, twijfel dan niet om contact met ons op te nemen.

*De genoemde prijzen zijn excl. 21% BTW en per stuk. Afbeeldingen zijn ter illustratie. Zet en typefouten, prijs- en modelwijzigingen voorbehouden.*

## 2. Algemene informatie

### Werkwijze

Alle vragen en incidenten komen binnen via onze support afdeling. Zij zijn de eerste die je te woord staan en kunnen vragen naar aanvullende informatie omtrent het aangemaakt service ticket. Dit ticket wordt vervolgens naar de juiste afdeling of persoon doorgezet. Problemen en/of wijzigingen worden dan afhankelijk van het type contract ingepland, met de daarbij behorende gegarandeerde responsetijd. Wij zorgen ervoor dat kritische problemen zo snel mogelijk worden opgepakt.

### Remote support

Voor "hulp op afstand" gebruiken onze medewerker een Remote Access Programma (b.v. TeamViewer). Onze licentie maakt het mogelijk om altijd de laatste versie te gebruiken. Door dit programma te gebruiken kunnen wij op afstand het werkstation overnemen, zonder daarvoor fysiek op locatie aanwezig te moeten zijn. Dit scheelt aanzienlijk in reistijd en kosten.

### Aanmelden van een incident

Op het moment dat er een probleem is, kan deze worden gemeld bij onze service afdeling. De melding kan worden gemaakt per mail via het mailadres [support@itcoms.nl](mailto:support@itcoms.nl) of telefonisch op het nummer 076-2600044. Afhankelijk van het type incident zal ITCOMS een prioriteit toekennen aan het probleem en deze oppakken.

### Calamiteit buiten contract

Bij onze support afdeling wordt altijd gevraagd wat de urgentie van de melding is. Alle vragen, problemen en/of wijzigingen worden op basis van de responsetijden behandeld. Wij begrijpen dat veel ICT problemen vrijwel altijd direct opgepakt moeten worden. Als er afgeweken moet worden van de standaard SLA afspraken, wordt er een ander tarief gehanteerd. De support medewerker kan daarom vragen of het probleem direct moet worden opgepakt, om te bepalen of er afgeweken wordt van de besproken SLA.

### Verwerkingsovereenkomst

ITCOMS verwerkt onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van de klant. ITCOMS en de klant zijn daarom verplicht volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om een Verwerkersovereenkomst te sluiten. Omdat ITCOMS diensten met bijbehorende dienstverlening levert, heeft ITCOMS toepassingen van de verwerkingsovereenkomst opgenomen in de algemene voorwaarden. ITCOMS is in deze de 'verwerker' en de klant de 'verwerkingsverantwoordelijke'.

## Toepassing van de SLA

In de volgende gevallen zijn afspraken in de SLA's niet van toepassing:

- Als de dienst niet is opgeleverd;
- Tijdens de reguliere Service Windows: van maandag t/m vrijdag van 23:00 uur tot 05:00 uur Nederlandse tijd en tijdens niet geplande upgrades en onderhoud die niet kunnen worden uitgevoerd tijdens de daarvoor bestemde Service Windows. ITCOMS behoudt het recht om het reguliere Service Window te verplaatsen,
- In geval van incidenten als gevolg van Force Majeure;
- Enig probleem of storing als gevolg van handelen door de klant of andere partij in opdracht van de klant;
- Het niet beschikbaar zijn van de klant wanneer ITCOMS verzoekt om assistentie van de klant bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing.
- Op performance en onderhoud is de SLA niet van toepassing.

## Algemene voorwaarden

Op deze SLA zijn de algemene voorwaarden van ITCOMS van toepassing.

## 3. Dienstverlening

### Core Business

De dienstverlening van ITCOMS bestaat voornamelijk uit het leveren van kennis en kunde op het gebied van ICT. Daarnaast leveren wij ook producten en diensten van zorgvuldig gekozen leveranciers. Denk hierbij aan diensten zoals telefonie, internet, backup, storage en security.

Tevens heeft ITCOMS een adviserende rol, zoals bij software pakketten, internetverbindingen en andere zaken rondom de ICT. Mocht het voorkomen dat een product of dienst niet meer naar wens of behoren werkt, kunnen wij eventueel helpen met het vinden van een passende derde partij hiervoor. Dit gaat bijvoorbeeld over het applicatiebeheer van softwarepakketten. Wij streven ernaar om voor onze klanten zoveel mogelijk te werken vanuit het single point of contact (SPOC).

Wanneer de klant een beroep doet op onze support afdeling, worden daarvoor kosten in rekening gebracht, tenzij:

- Er een contract met ITCOMS is afgesloten waarin de werkzaamheden zijn opgenomen.
- De door ITCOMS geleverde dienst offline is, gebreken vertoont of er een verstoring is bij de provider.
- Er garantie op een product zit. Voor het intern nazoeken en eventueel opsturen brengen wij geen kosten in rekening. Wanneer gewenst is dat wij op locatie komen, worden hiervoor wel kosten doorberekend.
- Het een terugkerend probleem is, waarvoor wij al kosten in rekening hebben gebracht, maar het probleem nog niet verholpen is. Wij werken niet op een 'no cure no pay'-basis, maar zullen een terugkerend probleem op een zo realistisch mogelijke manier benaderen. Vermeld dit altijd voordat de support medewerker hiermee aan de slag gaat.

## 4. Tarieven

### Tarief

Het standaard uurtarief tijdens kantoortijden is €98,50 excl. BTW. Buiten kantoortijden hanteert ITCOMS een alternatief uurtarief dat kan afwijken van het standaard uurtarief. De tijd die wij besteden aan individuele werkzaamheden wordt berekend per 15 minuten.

### Kantoortijden

Onze kantoortijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00.

### Responstijd

Tijd tussen de aanmelding verzoek en in behandeling nemen (gemeten binnen kantoortijden).

### Verwerkingstijd

Tijd tussen de aanmelding verzoek en afhandeling (gemeten binnen kantoortijden).

### Geplande werkzaamheden buiten kantooruren

Voor uitvoering van de werkzaamheden 's avonds, in weekenden of op feestdagen, geldt een toeslag zoals hieronder vermeld. Let u er op dat deze tijden alleen in overleg kunnen worden ingepland.

In het onderstaande overzicht vindt u de bijbehorende toeslagen:

- 50% toeslag geldt na 17.00 uur tot 23.00 uur van maandag t/m vrijdag;
- 75% toeslag zaterdag 8.30 uur - 17.00 uur;
- 100% toeslag geldt na 23.00 uur tot 8.30 uur van maandag t/m vrijdag;
- 100% toeslag overige tijden

### Feestdagen

Op officiële feestdagen is ITCOMS tijdens kantoortijden niet bereikbaar. Uiteraard kunnen storingen wel worden gemeld via de mail bij onze support afdeling, maar deze worden pas de volgende werkdag opgepakt. De feestdagen tellen als een zondag en zullen ook als zodanig worden verwerkt en behandeld. Als officiële feestdagen worden aangemerkt:

- Nieuwjaarsdag
- 1e en 2e Paasdag
- Koninginnedag/Koningsdag
- Hemelvaartsdag
- 5 mei (indien dit landelijk bepaald is)
- 1e en 2e Pinksterdag
- 1e en 2e Kerstdag

## 5. Beheer, onderhoud en support

### Definities

#### **Beheer & onderhoud**

Het draaiende houden van een ICT omgeving is niet vanzelfsprekend. Daarom verzorgen wij voor onze klanten het beheer en onderhoud. Deze twee termen worden vaak in een adem genoemd en zijn in onze ogen van elkaar afhankelijk. Zonder beheer kunnen wij geen onderhoud uitvoeren en vice versa.

#### **Remote Management en Monitoring (RMM)**

Met behulp van onze management en monitoring software houden wij de ICT omgeving in de gaten en voeren we onderhoud uit. Vanuit hier kunnen we de prestaties en performance van bijvoorbeeld werkstations en servers controleren. In plaats van problemen op te lossen helpt dit ons problemen te voorkomen. Mocht er toch een probleem zijn, dan kunnen we dit met behulp van de RMM tools sneller oplossen.

#### **Remote Support**

In het geval van een probleem kun je bij ons terecht voor technische ondersteuning en support. Dit wordt verleend door een medewerker van ITCOMS. Support kan aangevraagd worden per mail of telefonisch bij onze support afdeling. Met behulp van een Remote Access Programma (b.v. TeamViewer) verzorgen wij werkplek support en ondersteuning op afstand.

#### **Hardware Support**

Apparatuur die gekocht is bij ITCOMS wordt standaard geleverd met de fabrieksgarantie. Zijn er problemen met deze hardware, dan nemen wij contact op met de leverancier en we houden je op de hoogte.

#### **Incident Management**

Een fout is vaak snel gemaakt. Per ongeluk een bestand of een map verwijderen of op een verkeerde link in de mail klikken. Binnen het Incident Management vallen problemen die wij op afstand kunnen oplossen en die niet zijn gemaakt door:

- Gebruikersfouten
- Software van derden
- Achterstallig onderhoud
- Externe leveranciers



## Netwerk beheer & onderhoud

Met behulp van netwerkbeheer en onderhoud verzorgen wij een veilig en betrouwbaar netwerk. De volgende services zijn inbegrepen:

- Geavanceerde prestatie monitoring
- Gepland preventief onderhoud
- Uitvoeren van updates
- Optimalisatie van het netwerk
- Configuratiebeheer en handhaving

De volgende services zijn niet inbegrepen bij het netwerk beheer & onderhoud:

- Alle hardware en vervangende onderdelen
- Herstel van geïdentificeerde problemen
- Hardware en software upgrades
- Verhuisservices
- Alle onverwachte werkzaamheden die niet expliciet zijn opgenomen in de omschrijving van de services

## Server beheer & onderhoud (RMM)

Om een veilige en betrouwbare werkomgeving te creëren, verzorgen wij het beheer en onderhoud van een (online) server. De volgende services zijn inbegrepen:

- Geavanceerde prestatie monitoring
- Gepland preventief onderhoud
- Patch management en uitvoeren van updates
- Optimalisatie van de server omgeving
- Configuratiebeheer en handhaving
- Licentie management (operating systeem, en remote access)
- Onderhoud van basis applicaties
- Managed Anti-Virus

De volgende services zijn niet inbegrepen bij het server beheer & onderhoud:

- Alle hardware en vervangende onderdelen
- Herstel van geïdentificeerde problemen
- Support en technische ondersteuning voor eindgebruikers
- Training
- Hardware en (3rd party) software upgrades
- Terugzetten en herstellen van backups
- Verhuisservices
- Verwijderen van virussen en malware
- Alle onverwachte werkzaamheden die niet expliciet zijn opgenomen in de omschrijving van de services

## Werkstation beheer & onderhoud (RMM)

Als er op een lokaal werkstation wordt gewerkt, op een desktop of laptop, dragen wij zorg voor het beheer en onderhoud met behulp van het Managed Werkstation. Dit bestaat uit

- Geavanceerde prestatie monitoring
- Gepland preventief onderhoud
- Patch management en uitvoeren van updates
- Licentie management
- Managed Anti-Virus

De volgende diensten zijn niet inbegrepen bij het Managed Werkstation:

- Alle hardware en vervangende onderdelen
- Support en technische ondersteuning
- Training
- Terugzetten en herstellen van back-ups
- Verwijderen van virussen en malware
- Alle onverwachte werkzaamheden die niet expliciet zijn opgenomen in de omschrijving van de services

## Remote Support

Met Remote Support bieden wij technische ondersteuning op afstand voor een vast bedrag per maand. Bij vragen en problemen kun je kosteloos gebruik maken van onze helpdesk als het gaat om een van de volgende services:

- Support en ondersteuning op een Windows-omgeving en Office-applicaties;
- Beantwoorden van gebruikersvragen met betrekking tot de werkplek;
- Beheer van de gebruikersaccounts;
- Aanpassen en het verwijderen van de gebruikersnaam en/of het wachtwoord;
- Uitvoeren van updates voor sturingsprogramma's en applicaties.
- Ondersteuning bij het terugzetten van een document back-up;

Werkzaamheden die betrekking hebben op het (opnieuw) activeren en configureren van diensten en oplossingen, zullen worden berekend op basis van het uurtarief. Voorbeelden hiervan zijn:

- Installeren, configureren en aanmaken van een nieuwe werkomgeving, mailadres of gebruiker;
- Alle hardware en vervangende onderdelen;
- Training;
- Verwijderen van virussen en malware ;
- Alle onverwachte werkzaamheden die niet expliciet zijn opgenomen in de omschrijving van de services;

## 6. Servicecontract

Voor iedere organisatie hebben wij een passende oplossing. Op basis van een servicecontract bieden we een hoge kwaliteit serviceverlening waar je op kunt rekenen. In dit contract hebben we onderscheid gemaakt tussen incident management en change management. Afhankelijk van het soort service bieden we passende response- en verwerkingstijden.

### Change Management

Dit betreft het afhandelen van standaardwijzigingen op uw ICT omgeving. Dit zijn wijzigingen die een routinematig karakter hebben en welke zijn vastgelegd in de bijlage. Hiervoor zijn afspraken over gegarandeerde responsetijden vastgelegd. Voor alle niet-standaard wijzigingen geldt dat deze apart worden ingepland. Onder alle standaard wijzigingen valt:

<b>Account mutatie</b>	Nieuw account Wijzingen account Verwijderen account	Herstart gebruikerssessie Intrekken van gebruikersrechten Toevoegen randapparatuur
<b>Wachtwoord wijzigen</b>	Resetten van wachtwoord	
<b>Mailbox aanpassing</b>	Nieuw mailbox	
<b>Backup herstel</b>	Terugzetten van een back-up, zoeken en terugplaatsten bestanden of mail	
<b>Applicatie updates</b>	Uitvoeren van updates op bedrijfsspecifieke applicaties voorbereid door de leverancier en tot een max. van 1 uur	
<b>Plugin updates</b>	Uitvoeren van updates van Silverlight en Shockwave	
<b>Infra configuratie</b>	Wijzigen standaard infra settings, zoals het openzetten van een poort op de firewall, VLAN configureren op een poort.	

## Incident Management

Betreft verstoringen op uw ICT-omgeving (functionaliteit die voorheen wel werkte, maar onverwachts niet meer). Afhankelijk van de impact van een incident op uw organisatie- en werkprocessen zijn afspraken over gegarandeerde responsetijden vastgelegd.

<b>Spoed</b>	Uw organisatie kan niet meer werken en uw bedrijf ligt stil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle gebruikers worden getroffen;</li> <li>• Alle (bedrijfskritische) applicaties worden getroffen.</li> </ul> <p><i>Voorbeeld: Geen van de medewerkers kan inloggen.</i></p>
<b>Hoog</b>	Uw organisatie wordt ernstig verstoord en uw business kan slechts beperkt verder.	<p>Een groot deel van de gebruikers wordt getroffen;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfskritische applicaties worden getroffen.</li> </ul> <p><i>Voorbeeld: Internet is niet beschikbaar.</i></p>
<b>Normaal</b>	Uw organisatie kan werken en uw business draait door, maar ondervindt hinder door de opgetreden storing.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een gedeelte van de gebruikers wordt getroffen;</li> <li>• Niet bedrijfskritische applicaties worden getroffen. Er kan gewerkt worden door een workaroud of tijdelijke extra handeling.</li> </ul> <p><i>Voorbeeld: Printers zijn tijdelijk niet beschikbaar.</i></p>
<b>Uitsluiting</b>	<p>Incidenten door handelingen van derden of als gevolg van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgevoerde wijzigingen door eigen personeel of derden;</li> <li>• Aantoonbaar achterstallig onderhoud;</li> <li>• Storingen op onderdelen (o.a. applicaties en hardware) buiten verantwoordelijkheid van ITCOMS;</li> <li>• Besmetting of aanval van de IT-omgeving (bijv. door virusuitbraken);</li> <li>• Calamiteiten (bijv. brand of diefstal).</li> </ul>	

## Service level normen

Op basis van het type actie dat benodigd is hebben wij bijpassende respons- en verwerkingstijden opgesteld. De verwerkingstijd is een ruime indicatie van de maximale duur van de werkzaamheden. In veel gevallen zullen wij veel eerder dan overeengekomen de benodigde handelingen hebben uitgevoerd.

INCIDENT MANAGEMENT		
<b>Gegarandeerde responstijd</b>	1 - Kritiek	≤ 30 min
	2 - Hoog	≤ 1 uur
	3 - Normaal	≤ 5 uur
<b>Verwerkingstijd</b>	1 - Kritiek	≤ 6 uur
	2 - Hoog	≤ 8 uur
	3 - Normaal	≤ 20 uur
CHANGE MANAGEMENT		
<b>Responstijd</b>	Standaard wijziging	≤ 4 uur
<b>Verwerkingstijd</b>	Standaard wijziging	≤ 16 uur
<b>Responstijd/Verwerkingstijd</b>	Niet Standaard wijziging	Niet-standaard wijzigingen worden apart gepland
<b>Restore Backup</b>		
		≤ 6 uur

In het geval van een kritiek incident is het ontzettend belangrijk om snel te handelen. Daarom vragen wij om in het geval van een kritiek incident deze in eerste instantie telefonisch te melden en daarop volgend via het mailadres [support@itcoms.nl](mailto:support@itcoms.nl). Bij een telefonische melding kunnen wij de beste garanties geven om zo snel mogelijk een passende oplossing te vinden.

## 7. Overige afspraken

Bij contact met ITCOMS is het van belang dat de vragen binnen de organisatie bij de juiste persoon terecht komen. Niet alleen dat maar het is ook noodzakelijk dat de personen binnen uw organisatie een aanvraag mogen doen, zeker als hier ook mogelijke kosten aan verbonden zijn. Het contact met ITCOMS verloopt via onderstaande kanalen en zijn zo ingericht dat de juiste vraag altijd bij de juiste afdeling en persoon terecht komt.

Vragen die via een ander medium worden gesteld vallen dan ook buiten de afspraken van dit document.

### Support afdeling:

Emailadres: support@itcoms.nl  
Telefoonnummer: 076-26 000 44  
Remote support: <https://www.itcoms.nl/support>